

「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」に基づく
取組状況（2018年度実績）の公表について

青森銀行は、「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」に基づき、具体的な取組状況を年1回公表することとしております。

今般、2018年度における取組状況ならびに成果指標（以下、KPI）の推移を取りまとめましたので、以下の通り公表いたします。

お客さまの資産形成支援にあたっては、今後も「お客さま本位の業務運営」を確実に実践するべく定期的に取り組状況を検証するとともに、必要に応じて業務運営方針や取組内容の見直しを行ってまいります。

【2018年度における方針別取組状況】

（方針1）「お客さまの最善の利益」の追求に向け、役職員が資産形成支援に必要な知識・スキルの向上に継続的に取り組み、お客さまのニーズに応じた良質な商品・サービスをご提供するなど、お客さまの保有する金融資産の価値向上に資する誠実・公正な業務運営を実践してまいります。

【具体的な取組内容】

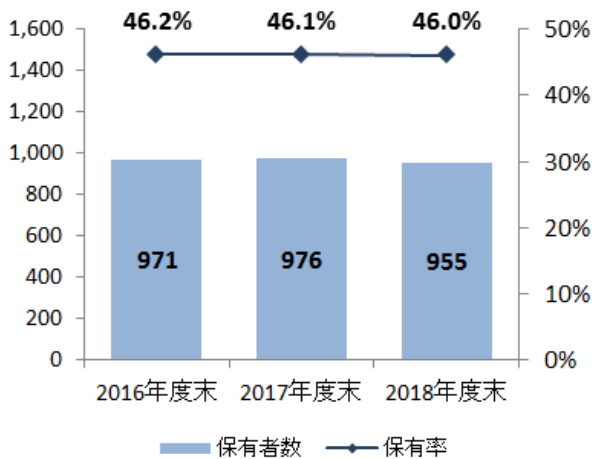
職員の専門性確保

- 資産形成支援に必要な知識・スキルの継続的な取り組みとして、公的資格の取得支援や行内資格者「マネーカウンセラー^{*1}」の育成に努めており、公的資格の取得率は一定水準を確保しているほか、行内資格者も着実に増加しております。
- また、金融商品の取扱担当者に対しては、行内研修や臨店指導・モニタリング等の実施による知識・スキルの向上に取り組んでおります。

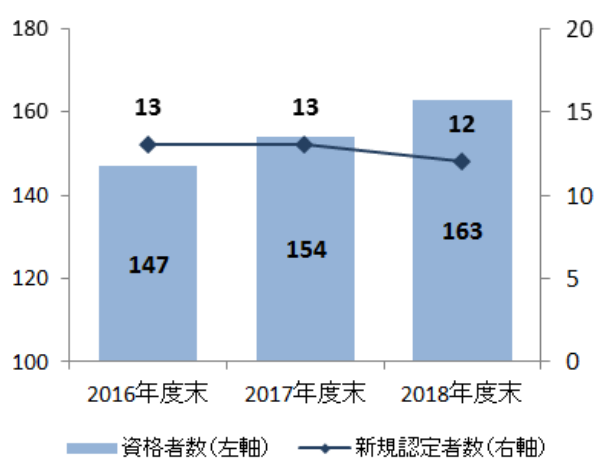
^{*1} 「マネーカウンセラー」とは、当行の金融商品取扱担当者のうち高度な専門性を有する者に対して認定している行内資格。

【2018年度における方針別取組状況】

【KPI-1】FP資格（2級以上）保有者数^{*2}の推移



【KPI-2】行内資格者「マネーカウンセラー」の推移



^{*2} 対象資格を「ファイナンシャル・プランニング技能士」および「CFP」「AFP」とし、「保有率」は嘱託およびパート職員を含めた全職員を分母として算出。

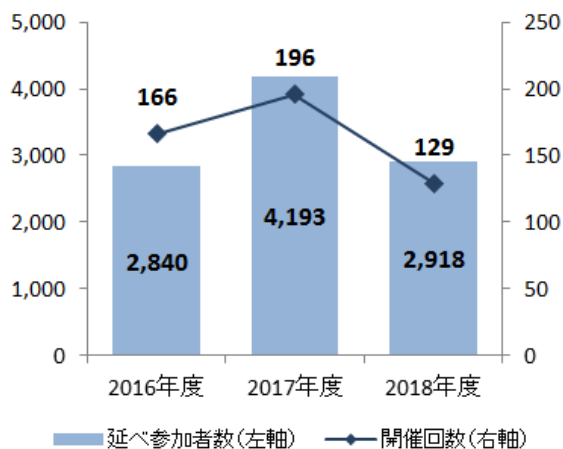
[行内研修等の実施状況]

区分	実施状況
集合研修	コンプライアンス強化 商品関連 タブレット導入 信託業務等
マンツーマン指導・個店別研修	マンツーマン指導：163回（延べ） 個店別研修：601回（延べ）
募集態勢モニタリング	オンサイト63ヶ店（延べ） オフサイト2,067件（延べ）

誠実・公正な業務の実践

- 金融商品情報やマーケット情報など、お客さまが資産形成に資する情報に接する機会を確保するため、お客さま向けセミナーを継続的に開催いたしました。
- また、ご来店の難しいお客さまに対する新たな取り組みとして、当行の預金口座をお持ちのお客さま向けに介護補償付団体傷害保険のダイレクトメールによる加入勧奨を開始しました。

【KPI-3】お客さま向けセミナーの開催状況



[来店不要の商品・サービスの充実]

ダイレクトメールを利用した
介護補償付団体傷害保険のご提供

「介護でできるだけご家族に負担をかけたくない方はお読みください。」

「介護が必要とする人は2017年3月の時点で約632万人。*1
我が国の約4割が65歳以上の高齢者です。*2
介護が必要になるご家族に介護をしてもいいという方が増えています。*3
介護は、身元がなくなると介護が必要になるというリスクも増えています。*4

「介護が必要になったら、介護費用は誰が負担するの？」

「介護が必要になったら、介護費用は誰が負担するの？」

「介護が必要になったら、介護費用は誰が負担するの？」

「家族に負担をかけたくない」そんな□□□□様は、青森銀行からご案内したいのは、

新登場 あおぞん安心介護プラン

あおぞん安心介護プランは要介護2相当から
一時金300万円が補償されます！

「介護が必要になったら、介護費用は誰が負担するの？」

「介護が必要になったら、介護費用は誰が負担するの？」

「介護が必要になったら、介護費用は誰が負担するの？」

(方針 2) お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズを把握し、お客さま一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスを提供してまいります。

また、金融商品やサービスをご利用いただくに際しては、商品の基本的な利益・損失、お客さまにご負担いただく手数料などの重要な情報を適切にわかり易くご説明いたします。

【具体的な取組内容】

新商品・サービスの導入

- お客さま一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスの提供に向け、取扱商品ラインナップの見直しを定期的を実施しております。
- 2018年度においては、「人生100年時代」に向けて、資産寿命長期化に資する取崩型の投資信託や、セカンドライフのその先への備えを希望するお客さまのニーズにお応えするため、トンチン性（平均寿命以上に長生きをすれば得をする仕組み）を有する年金保険を導入いたしました。
- また、多様化する相続関連ニーズにお応えするため、みずほ信託銀行株式会社の信託代理店として、2019年3月25日より、遺言代用型金銭信託「<あおぎん>遺言代用型信託」および暦年贈与型金銭信託「<あおぎん>暦年贈与型信託」の取り扱いを開始しました。

[新商品の導入状況]

区分	カテゴリ	商品名	備考
投資信託	単位型	ゴールドマン・サックス社債／国際分散投資戦略ファンド	2018年9月、11月、 2019年3月取扱い
	バランス	人生100年時代・世界分散ファンド (資産成長型)／(3%目標受取型) ／(6%目標受取型)	
	国内外株式	ワールド・ビューティー・オープン(為替ヘッジあり)／(為替ヘッジなし)	
保険	外貨建定額年金	こだわり個人年金(外貨建)	平準払型
	円建定額終身	夢のかたちプラス	一時払型
	外貨建定額終身	ロングドリームGOLD3	一時払型
	トンチン年金	長寿プレミアム	一時払型
	外貨建定額年金	ファイブテン・ワールド	一時払型
	外貨建定額年金	たのしみグローバル(指数連動プラン)	一時払型

【2018 年度における方針別取組状況】

[投資信託商品ラインナップ^{*3}]

カテゴリ	取扱商品数	比率
国内債券	2	4%
国内株式	5	10%
海外債券	13	27%
先進国	6	12%
新興国	3	6%
先進国・新興国	4	8%
海外株式	11	22%
先進国	3	6%
新興国	3	6%
先進国・新興国	5	10%
国内 REIT	1	2%
海外 REIT	2	4%
バランス型	16	32%
合 計	50	100%

[保険商品ラインナップ^{*3}]

	カテゴリ	取扱商品数	比率
一時払	円建	5	26%
	定額年金	1	5%
	変額年金	0	0%
	終身	4	21%
	介護・医療	0	0%
	外貨建	14	74%
	定額年金	5	26%
	変額年金	2	11%
	終身	7	37%
	介護・医療	0	0%
	合 計	19	100%
平準払	年金	3	17%
	終身	2	11%
	医療・がん	7	39%
	定期・収入保障	6	33%
	合 計	18	100%

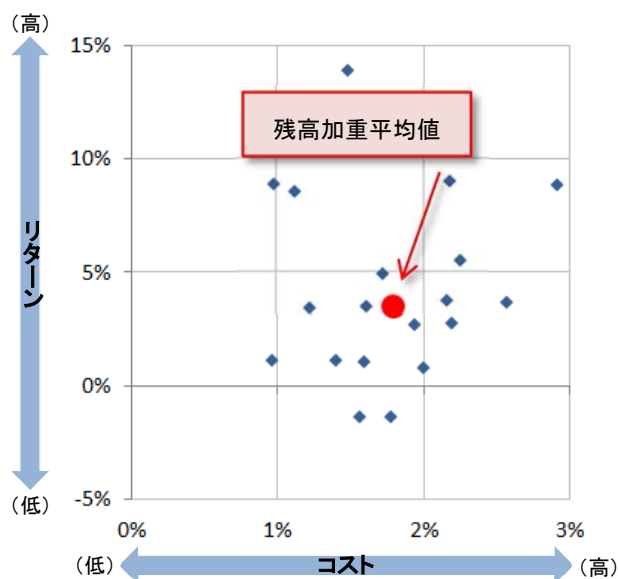
^{*3} インターネット専用商品を含む商品数。同一商品で通貨、分配頻度、為替ヘッジの有無が異なる場合は、1商品として記載。

【2018 年度における方針別取組状況】

【KPI-4】 投資信託預かり残高上位 20 銘柄の「コスト・リターン」および「リスク・リターン」

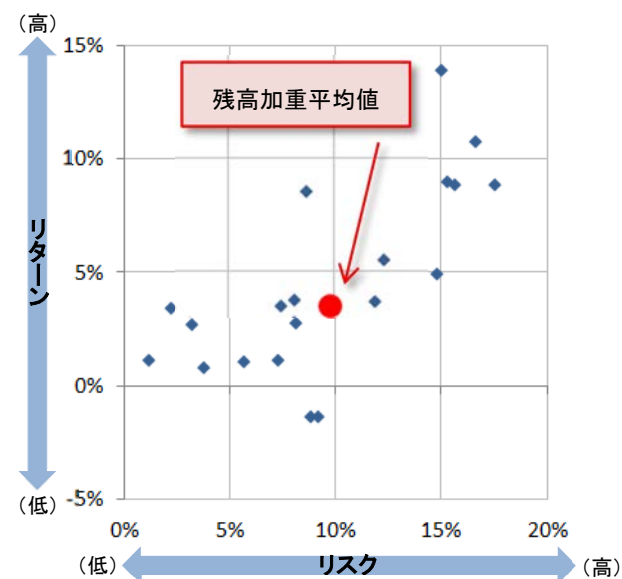
■2018 年 3 月末基準

[コスト・リターン]



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.80%	3.44%

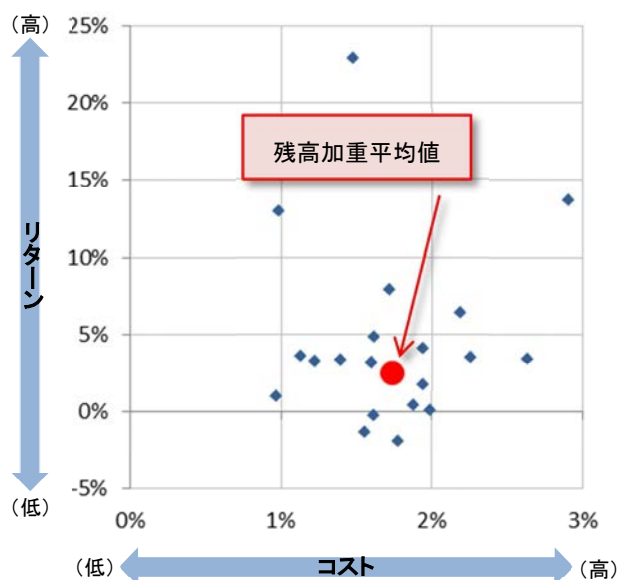
[リスク・リターン]



残高加重平均値	リスク	リターン
	9.82%	3.44%

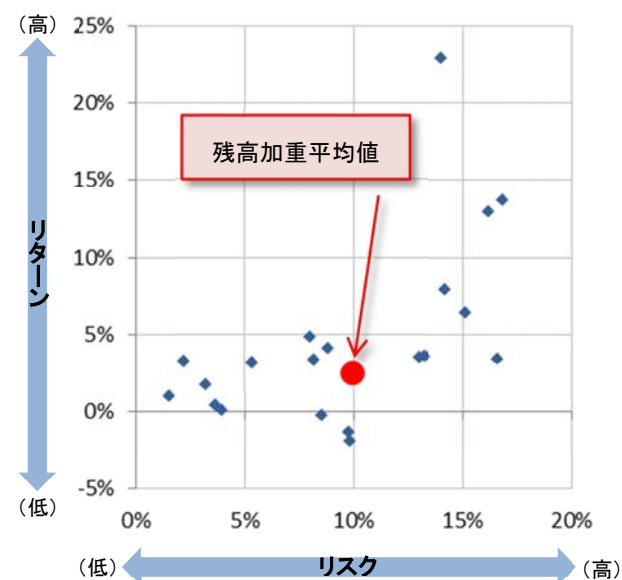
■2017 年 3 月末基準 (参考)

[コスト・リターン]



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.74%	2.52%

[リスク・リターン]



残高加重平均値	リスク	リターン
	9.97%	2.52%

【2018 年度における方針別取組状況】

[投資信託預かり残高上位 20 銘柄^{*4}]

(単位: %)

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	三菱 UFJ 豪ドル債券インカムオープン (愛称:『夢実月』)	1.57	8.87	-1.41
2	新光 US-REIT オープン (愛称:『ゼウス』)	2.19	15.30	8.98
3	三井住友・グローバル・リート・オープン (愛称:『世界の大家さん』)	2.26	12.35	5.47
4	ダイワ高格付カナダドル債オープン (毎月分配型)	1.78	9.20	-1.37
5	トレンド・アロケーション・オープン	1.60	5.69	1.07
6	グローバル・アロケーション・オープンBコース (年4回決算・為替ヘッジなし)	2.57	11.96	3.65
7	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) (愛称:『円奏会』)	1.23	2.25	3.38
8	ダイワ日本国債ファンド (毎月分配型)	0.97	1.25	1.11
9	MHAM J-REIT インデックスファンド (毎月決算型) (愛称:『ビルオーナー』)	1.13	8.73	8.51
10	ひふみプラス	1.49	15.03	13.87
11	次世代米国代表株ファンド (愛称:『メジャー・リーダー』)	2.21	16.63	10.74
12	グローバル・ハイインカム・ストック・ファンド	1.73	14.81	4.90
13	BAM ワールド・ボンド&カレンシー・ファンド (毎月決算型) (愛称:『ウィンドミル』)	2.00	3.84	0.76
14	バリュー・ボンド・ファンド (為替ヘッジなし) (毎月決算型) (愛称:『みらいの港』)	2.20	8.16	2.73
15	ニッセイ/パトナム・インカムオープン	2.16	8.14	3.73
16	投資のソムリエ	1.94	3.25	2.70
17	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド (愛称:『健次』)	2.92	17.56	8.81
18	三菱 UFJ 外国債券オープン (毎月分配型)	1.40	7.30	1.09
19	世界三資産バランスファンド (毎月分配型) (愛称:『セッション』)	1.62	7.52	3.46
20	ストック インデックス ファンド 225	0.99	15.69	8.85

^{*4} 2019年3月末時点で設定後5年以上の投資信託が対象

[SBI証券との提携による金融商品仲介業務 (HP画面)]

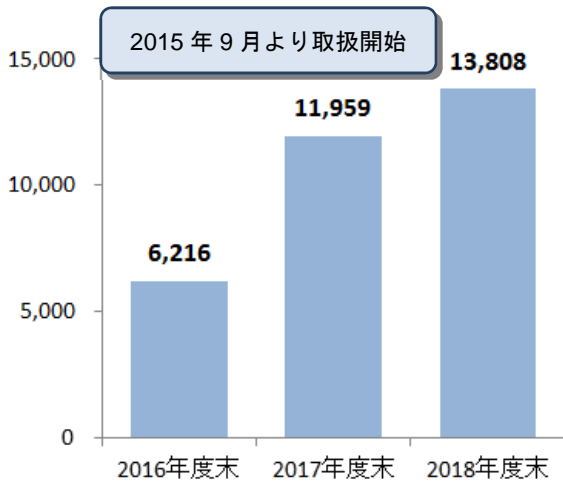
The screenshot shows the Aomori Bank website with a prominent banner for the partnership with SBI Securities. The banner text reads: "青森銀行は、ネット証券口座開設数No.1のSBI証券と提携し、お客さまの資産運用をサポートいたします。" Below the banner, there is a link: "SBI証券の口座開設についてはこちら" and "口座開設・管理料 無料".



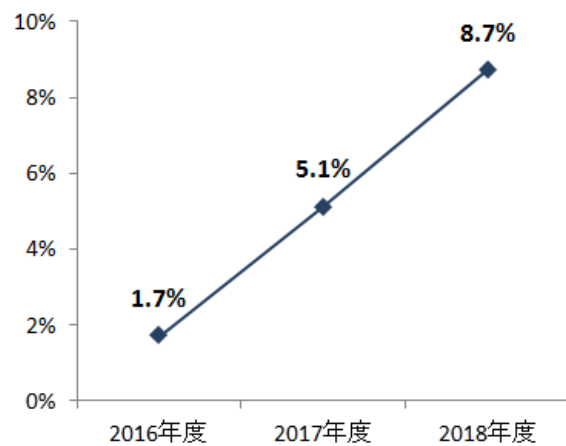
長期・積立・分散投資の推進

- お客さまの資産形成を支援する取り組みとして、リスク低減効果の期待できる「長期・積立・分散投資」による運用手法をご紹介する提案活動を行っております。
- その結果、中長期的な資産形成手段である「積立投信」をご利用されるお客さまが増加傾向にあります。また、複数の資産に分散して投資を行う「バランス型」や「元本確保型（長期国際分散投資）」の投資信託を選択されるお客さまが増加しております。
- 運用損益別お客さま比率につきましては、2019年3月末時点では58.8%のお客さまが運用損益がプラスとなりました。なお、2018年3月末時点では48.3%のお客さまがプラスとなっており、10.5ポイント増加しました。

【KPI-5】 積立投信ご利用先数（人）



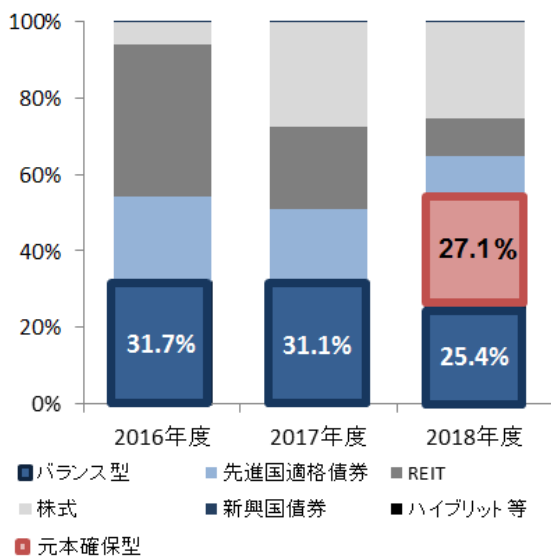
【KPI-6】 投資信託販売額に占める積立投信の割合



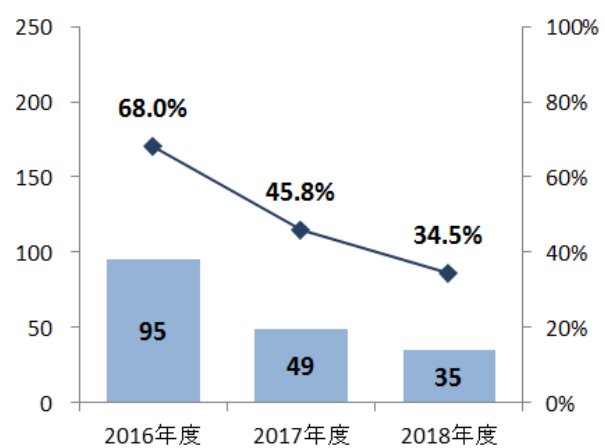
【KPI-7】 「つみたてNISA」口座数および残高（2018年度末）

口座数	残高
4,804 口座	267 百万円

【KPI-8】 投資信託「バランス型」「元本確保型」の販売割合

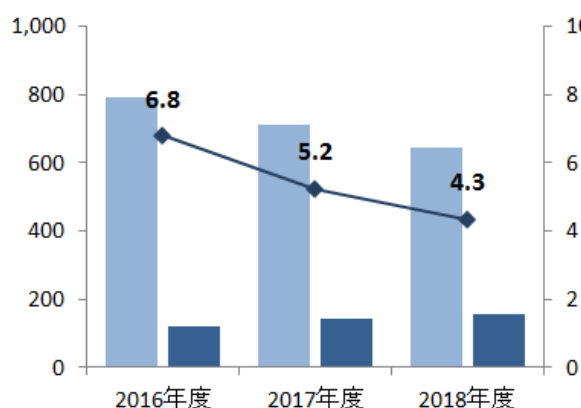


【KPI-9】 「毎月分配型」投資信託の販売額（億円）割合



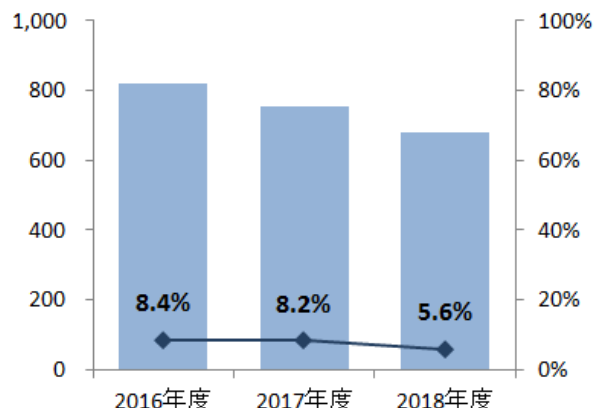
【2018年度における方針別取組状況】

【KPI-10】投資信託の平均保有年数^{*5}



■ 年度末残高(左軸:億円) ■ 解約額(左軸:億円)
◆ 平均保有年数(右軸:年)

【KPI-11】投資信託残高に占める分配金^{*6}の割合

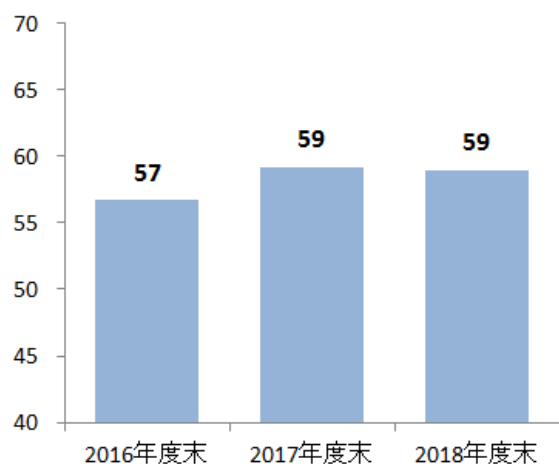


■ 投資信託平均残高 ◆ 分配金割合

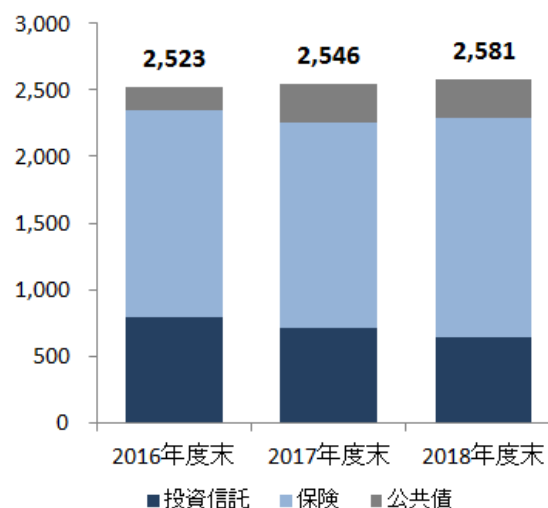
^{*5}「平均保有年数」は、当年度末残高と前年度末残高の平均を年度中の解約・償還額で除して算出。

^{*6}「分配金」は再投資分を除いて算出。

【KPI-12】金融商品保有先数^{*7}の推移(千人)

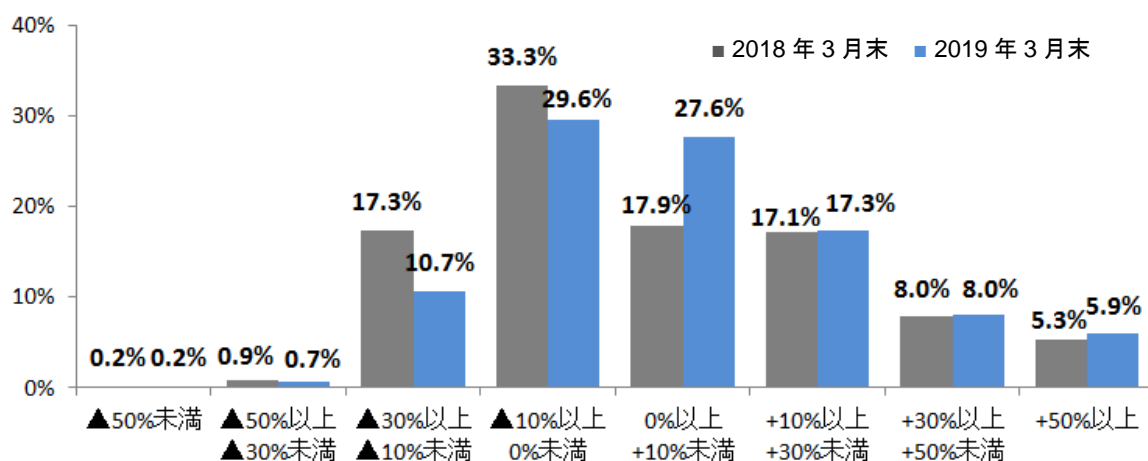


【KPI-13】預かり資産残高の推移(億円)



^{*7}「金融商品保有先数」には個人のほか、法人のお客さまを含む。

【KPI-14】投資信託運用損益別お客さま比率^{*8}



^{*8}2019年3月末(基準日)までの「トータルリターン」を基準日時点の評価金額で除して損益率を算出。

【2018 年度における方針別取組状況】

(方針3) 商品・サービスの提供にあたっては、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう、適切に管理してまいります。

【具体的な取組内容】

手数料等の適切な説明

- 金融商品のご案内にあたっては、お客さま本位の商品選定を行うとともに、特定の商品提供会社や特定の金融商品等を合理的な理由なく優先的に販売・推奨することがないよう、適切に運用しております。
- また、ご契約に際しては、お客さまにご負担いただく手数料や、当行が商品提供会社より受け取る販売手数料や代理店手数料等について、適切に説明するよう努めております。
- その結果、販売実績につきましては、特定の商品もしくは手数料率が高い商品等に偏ることの無い構成となっております。

【KPI-15】投資信託の販売額上位商品（2018 年度実績）

順位	商品名	運用会社 ^{*9}	販売額	構成比	手数料率（税込） ^{*10}	
					販売手数料	信託報酬
1	ゴールドマン・サックス社債／国際分散投資戦略ファンド2018-09	AMOne	1,949	19.0%	1.62%	0.3780%
2	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	東京海上	1,469	14.3%	1.62%	0.9072%
3	ひふみプラス	レオス	839	8.2%	2.16%	0.8424% ～ 1.0584%
4	三菱UFJ 豪ドル債券インカムオープン	三菱UFJ 国際	481	4.7%	2.16%	1.1340%
5	次世代米国代表株ファンド	三菱UFJ 国際	450	4.4%	3.24%	1.5660%

^{*9} 運用会社の正式名称は以下の通り。

「東京海上」東京海上アセットマネジメント 「AMOne」アセットマネジメント One

「レオス」レオス・キャピタルワークス 「三菱UFJ 国際」三菱UFJ 国際投信

^{*10} 「手数料率」は店頭取扱手数料を記載。「ひふみプラス」の信託報酬率は純資産総額に応じて決定。

【2018 年度における方針別取組状況】

【KPI-16】一時払型保険の販売額上位商品（2018 年度実績）

順位	商品名	保険会社 ^{*11}	販売額	構成比	手数料率（税込） ^{*12}	
					初年度	次年度以降 累積
1	プレミアカレンシー・プラス2（米ドル建）	第一F生命	7,014	30.5%	1.75%	0.50%
2	夢のかたちプラス	日本生命	2,048	10.5%	0.25%	0.00%
3	ロングドリームGOLD2（米ドル建）	日本生命	2,205	9.6%	4.50%	0.60%
4	プレミアシーブ（米ドル建）	第一F生命	1,844	8.0%	4.70%	0.70%
5	プレミアシーブ（円建）	第一F生命	1,493	6.5%	0.35%	0.00%

^{*11} 保険会社の正式名称は以下の通り。

「第一F生命」第一フロンティア生命

^{*12} 「手数料率」は販売額が最も多い区分の代表的な手数料率を記載。「次年度以降累積」は、2年目以降保険会社から支払われる手数料率の合算値。

説明・募集態勢の適切な管理

- お客さまから頂いたご要望・苦情等につきましては、その発生原因等を踏まえ、お客さまのニーズを的確に把握するとともに、適切かつ迅速に業務運営に反映させるよう、「顧客サポート等管理委員会」等におきまして、適宜検証を行っております。
- また、お客さま満足度の向上を図るため、営業店職員の窓口対応や電話対応等の接遇状況について、外部機関によるモニター調査を半期毎に実施し、不断の改善に努めております。

【お客さまからのご要望・苦情等発生件数】

区分	2016 年度	2017 年度	2018 年度
全体	408	380	408
うち金融商品関連	16	12	19

【2018 年度における方針別取組状況】

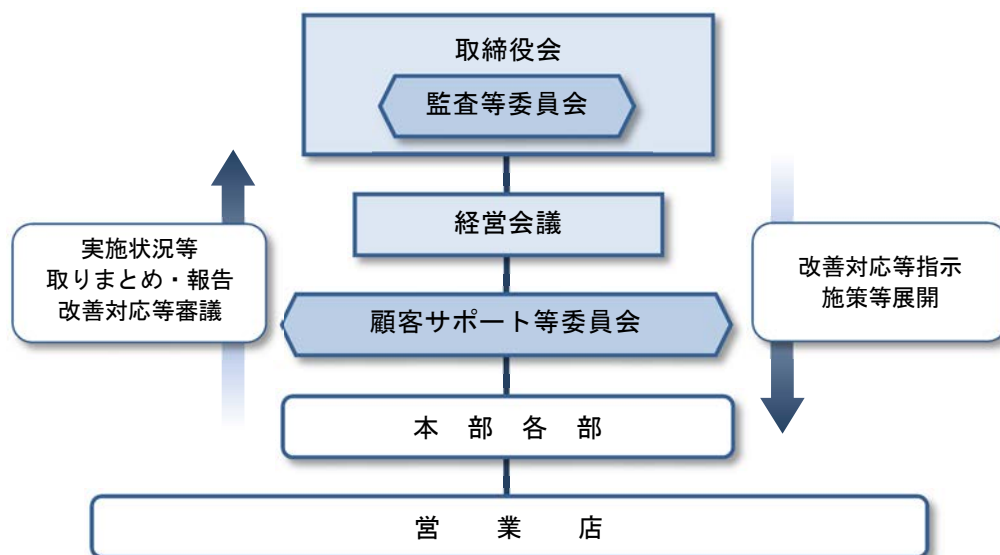
(方針 4)「お客さま本位の業務運営」を確実に実践するため、定期的に本方針を踏まえた具体的な取組状況を検証し、必要に応じた見直し、改善を図ってまいります。

【具体的な取組内容】

取組状況の検証

- 方針に基づく具体的な取組状況につきましては、半期毎に実績を取りまとめ、「顧客サポート等管理委員会」や「経営会議」「取締役会」等におきまして情報を共有するとともに、改善策等の検討を行っております。

〔「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」実践に向けたガバナンス体制〕



以上